



La Guía del Consumidor Conocedor

**Servicios
para el
Consumidor**

W A S H I N G T O N



UTILITIES AND TRANSPORTATION
COMMISSION

Desde 1905, La Comisión de Servicios Públicos y Transportación de Washington (siglas en inglés UTC) ha protegido los intereses del público al asegurarse que los servicios públicos y de transportación tengan precios justos, estén ampliamente disponibles, sean confiables y seguros.

Para alcanzar esta meta, la UTC provee una gama de servicios de regulación para las compañías privadas o para las de los dueños-inversionistas así como los servicio a sus clientes, incluyendo; la fijación de tarifas, imponiendo la calidad a los servicios, a los estándares de seguridad así como resolviendo disputas del cliente.

Este folleto esta diseñado como un bosquejo de los servicios que la UTC ofrece a los consumidores cuando tratan con compañías de servicios de transportación regulada. Para mayor información, llame gratis a la comisión al 1(800)562-6150.

Acerca de la UTC



La UTC esta dirigida por los tres miembros de la comisión, quienes fueron nombrados por el

Gobernador y ratificados por el Senado estatal, esto en diferentes años con el fin de que cada uno este por un periodo de seis años. De acuerdo a la ley estatal, no se permite que más de dos comisionados pertenezcan al mismo partido político.

Los comisionados tienen prohibido el tener cualquier otro empleo o negocio durante el periodo de su nombramiento, poseer o comprar acciones o tener cualquier clase de interés en las compañías que ellos mismos regulan.

La UTC regula solamente las compañías privadas o las de los dueños-inversionistas que ofrecen servicios al público. Esas son:

- Compañías de luz y gas natural.
- Compañías telefónicas.

- Compañías de servicios de agua con dueños-inversionistas.
- Servicios de basura que no sean municipales.
- Compañías de autobuses que operan dentro del estado.
- Mudanzas de bienes personales y de menajes.
- Barcas de transbordo privadas y embarcaciones de recreo.
- Gasoductos
- Cruceros de ferrocarril.

La UTC **no** regula ningún servicio que sea propiedad del público o que haya sido contratado por alguna ciudad o pueblo. La UTC, tampoco tiene autoridad alguna sobre las compañías de teléfonos celulares o proveedores de servicios de cable o Internet, los cuales estén bajo la jurisdicción de la Comisión Federal de Comunicaciones (siglas en inglés FCC).





Servicios para el Consumidor

Departamento de Información.

Nuestros especialistas en asuntos del consumidor, le pueden contestar a sus preguntas y ayudarle a ser un consumidor conocedor de los servicios públicos. Por ejemplo, ellos le dirán como leer su medidor de electricidad, con el fin de que tenga sentido y le puedan explicar el estado de cuenta de su teléfono.

Resolución a Disputas y Quejas. Si

usted no puede resolver una desavenencia con una compañía regulada, nuestros mediadores entrenados le ayudarán. Usted puede poner una queja ya sea por teléfono, por escrito o por correo electrónico al llenar un formulario (en inglés) en el

Internet; www.wutc.wa.gov/consumer.

Precios Justos. En las áreas donde la selección de servicios públicos es limitada, la UTC vigila las tarifas y servicios requiriendo que el público este informado de cualquier propuesta de cambios. Al determinar si es que un cambio es apropiado, la UTC se guía por los estándares legales de que las tarifas deben de ser justas, razonables y adecuadas.

Le Damos la Bienvenida a su Participación. Acogemos sus comentarios para tomar decisiones en tarifas, acerca de los servicios y políticas de la UTC. Usted puede compartir su opinión con la comisión ya sea en persona durante una de las juntas regulares abiertas al público, por escrito o directamente a través de la página de la agencia: www.wtuc.wa.gov/consumer.

El personal lee sus comentarios hechos por escrito y luego pasan a formar parte de un expediente oficial.

También, usted puede





solicitar que pongan su nombre en la lista para envíos de información para que le manden por correo cualquier información o asunto que le interese.

Los documentos relacionado al trabajo de la comisión se guardan en el archivo central y están disponibles para inspección pública o para hacer copias. Para obtener mayor información o copias de algún expediente en especial, llame al archivo central al (360) 664-1234.

Publicaciones. La UTC publica folletos y boletines informativos acerca de los servicios de telecomunicación, de energía, de servicios de agua, de los desechos sólidos y de los servicios de transportación. También, usted puede solicitar documentos ya sea por teléfono o por escrito. También los puede obtener directamente si visita la página del Consumidor en la página en la red de la UTC y seleccionando la página Publicaciones.

El Sitio en la Red. Usted puede ver o pedir folletos, la agenda de las juntas,

resúmenes informativa legales hechas por las compañías, así como los memorándums y reportes del personal acerca de asuntos importantes de servicios públicos y de transportación. La página en la red tiene miles de documentos y enlaces a otros sitios relacionados.

Revistas. Trimestralmente enviamos por correo una revista gratis con artículos de interés al consumidor con temas de servicios públicos así como asuntos de energía y transportación. Para pedir la revista News&Views de la UTC llame a los Servicios al Consumidor

Equipo de Oradores. Tenemos oradores que pueden hacer una presentación para su organización o escuela e informarles lo último en asuntos de servicios telefónicos, de electricidad, desechos sólidos, transportación y como ser un consumidor conoedor. Llame a la UTC Servicios al Consumidor para solicitar un orador.

Seguridad Ferroviaria.
El programa de las vías ferroviarias de la UTC vigila la velocidad de los



ferrocarriles e inspecciona los cruceros públicos, esto como parte del empeño al resguardo estatal para que el precio del servicio ferroviario de alta velocidad no sea la seguridad pública. La UTC también es un socio activo de la Operación Salvavidas - un programa divertido que fue creado para motivar a todos; desde los nenes hasta las personas de edad avanzada. Operación Salvavidas hace advertencias de los peligros asociados con los cruces o cuando traspasan e ignoran los derechos de vía del ferrocarril. Llame a UTC Servicios del Consumidor para hacer arreglos para una presentación para su grupo.

La seguridad de los Gasoductos. La UTC opera un programa con fondos federales para revisar la instalación y el mantenimiento de los conductos que transportan gas y productos petroleros. El programa de seguridad pública esta diseñado para reducir el riesgo de explosiones y derrames de productos líquidos nocivos.

Como comunicarse con la UTC

Servicios para el Consumidor

1(800)562-6150 (llamada gratis)

Línea principal

(360) 664-1160

Sitio en la Red

www.wutc.wa.gov

Correo Electrónico

Para quejas del consumidor

complaints@wutc.wa.gov

Para información general:

info@wutc.wa.gov

Dirección para correspondencia

Washington UTC

P.O. Box 47250

Olympia, WA 98504-7250

Ubicación

1300 S. Evergreen Park Drive SW

Olympia, Washington

W A S H I N G T O N



UTILITIES AND TRANSPORTATION
COMMISSION

**Post Office Box 47250
1300 S. Evergreen Park Drive SW
Olympia, Washington 98504-7250**

**Para recibir este folleto en algún otro formato,
llame al (306) 664-1133 o TTY: (360) 586-
8203**